

El programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) 2018 para el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol fue aprobado mediante Decreto Exento Triministerial N° 2853 del 28 de diciembre de 2017, emitido por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

### A) INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS

N°	Nombre del Indicador 2018	Fórmula de cálculo 2018	Unidad de medida 2018	Meta 2018			Nota técnica 2018
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Porcentaje de usuarios del Programa Fonodrogas que se encuentran satisfechos o muy satisfechos con la atención brindada por el Programa en el año t.	(Número de usuarios que contesta la consulta de opinión encontrándose satisfecho o muy satisfecho con el servicio brindado por el Programa en el año t / Número total de usuarios que contesta la consulta de opinión en el año t) *100	Porcentaje	91%	2730	3000	La consulta de opinión tiene como objetivo medir el grado de satisfacción de nuestros usuarios con el servicio entregado por Fono Drogas y Alcohol. Para esto, se realiza una consulta automática al final de los llamados, en donde se le solicita al usuario asignar una nota (en escala de 1 a 7) al servicio recibido. La satisfacción se obtiene considerando como satisfechos a los usuarios que colocaron nota 6, y muy satisfechos a los usuarios que colocaron nota 7, en la pregunta N° 3: ¿Qué nota le pondría al servicio Fonodrogas? Al sumar las categorías muy satisfecho (nota 7) y satisfecho (nota 6), se considera que el usuario se encuentra satisfecho con el servicio entregado a través de Fono Drogas y Alcohol.
2	Porcentaje de usuarios que egresan de tratamiento con logro terapéutico intermedio-alto de los programas de población general adulta, del total de usuarios que egresan de tratamiento de los programas de población general adulta en el año t.	(Número de usuarios que egresan de tratamiento con logro terapéutico intermedio-alto de los programas de población general adulta en el año t / Número total de usuarios que egresan de tratamiento de los programas de población general adulta en el año t) *100	Porcentaje	53%	4639	8752	El logro terapéutico se obtiene de la evaluación del proceso terapéutico, que corresponde a la apreciación clínica que se hace del nivel alcanzado de logro de los objetivos terapéuticos planteados al inicio del proceso y descritos en el plan de tratamiento individual. De acuerdo al anexo vigente de Orientaciones Técnicas del Convenio SENDA-MINSAL, se define por: Logro Alto: alcance total o parcial de los objetivos planteados. Se aprecia la decisión por consolidar un cambio favorable en su estilo de vida. Logro Intermedio: alcance total o parcial de los objetivos planteados, que requeriría de un periodo de apoyo para una integración social satisfactoria. La meta establecida se encuentra en función del egreso de tratamiento correspondiente a alta terapéutica, alta administrativa o abandono. En los tres tipos de egreso se realiza la evaluación mencionada, pudiéndose obtener cualquiera de los niveles de logro terapéutico. La línea base de este indicador está sujeta a la determinación de las unidades de tratamiento convenidas para el año 2018.
3	Porcentaje de personas capacitadas en los cursos de formación de capital humano durante el año t, respecto del total de personas inscritas en los cursos de formación de capital humano.	(Número total de personas capacitadas en los cursos de formación de capital humano durante el año t / Número total de personas inscritas en los cursos de formación de capital humano finalizados en el año t) *100	Porcentaje	85%	1955	2300	Los cursos de formación de capital humano consideran acciones formativas en 3 tipos de modalidades: presencial, semipresencial y on line, cuya duración mínima será de 24 horas. Estas capacitaciones se realizan en materias relacionadas con la prevención, recuperación (tratamiento, rehabilitación e integración social) y/o en gestión, del consumo de alcohol o drogas estupefacientes o psicotrópicas, las que pueden ser convenidas con entidades públicas o privadas. Se entiende por personas capacitadas aquellas que finalizan un curso de capacitación durante el año t, participando de una cantidad suficiente de actividades de acuerdo a las características de cada curso, independiente de su fecha de inscripción. La inscripción e inicio de los cursos de capacitación pueden realizarse en años anteriores al año t.
4	Porcentaje de Operativos de Control Preventivo a Conductores	(Número total de Operativos de Control Preventivo a Conductores	Porcentaje	87%	1000	1150	El número total de operativos se determina de acuerdo a lo establecido en los convenios o contratos de ejecución con municipios o proveedores del servicio, desde la vigencia que

## FORMULACIÓN PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG) 2018 - SENDA

N°	Nombre del Indicador 2018	Fórmula de cálculo 2018	Unidad de medida 2018	Meta 2018			Nota técnica 2018
				Meta	Numerador	Denominador	
	Conductores realizados durante el año t, respecto del total de los Operativos Control Preventivo a Conductores convenidos para el año t.	realizados en el año t/Número total de Operativos de Control Preventivo a Conductores convenidos para el año t) *100					<p>indiquen dentro del año en curso, hasta el término del mismo.</p> <p>Dado que los Operativos de Control Preventivo dependen de la presencia de Carabineros de Chile, se podrá ajustar el número total de operativos (línea base) indicando aquellos cancelados por razones propias de esta institución y que no puedan recuperarse por razones externas al servicio. Para dar cuenta de ello se contará con un correo electrónico de respaldo enviado por Carabineros de Chile informando/solicitando la cancelación de los mismos.</p>
5	Porcentaje de establecimientos que implementan acciones críticas, del total de establecimientos que implementan el Sistema Integral de Prevención en Establecimientos Educativos en el año t.	(Número total de establecimientos educacionales que implementan acciones críticas en el marco de la implementación del Sistema Integral de Prevención en Establecimientos Educativos en el año t/Número total de establecimientos educacionales que implementan el Sistema Integral de Prevención en Establecimientos Educativos en el año t) *100	Porcentaje	70%	302	431	<p>Se entenderá por implementación del Sistema Integral de Prevención en Establecimientos Educativos a los establecimientos que cuenten con la implementación del programa de Prevención en Establecimientos Educativos (Prevención Universal), y del Programa Actuar a Tiempo (Prevención Selectiva e Indicada).</p> <p>La implementación de acciones críticas en el establecimiento consistirá en que éste haya realizado las siguientes acciones distribuidas por componentes: Gestión Escolar Preventiva: elaboración de Plan de Prevención; Involucramiento Escolar: capacitación en el Continuo Preventivo (en cualquiera de sus niveles: Descubriendo el Gran Tesoro, Aprendemos a Crecer y la Decisión es Nuestra) y/o capacitación en Detección Temprana; Vinculación con el Medio Social: desarrollo de Análisis de Redes del Establecimiento para la intervención.</p> <p>Se entenderá como establecimiento que implementa los programas aquellos que cuenten con Carta de Compromiso ingresada en el Sistema de Información de Prevención (SISPREV) en el año informado. Se presume voluntariedad en la inscripción y e implementación de los establecimientos educacionales.</p> <p>Se deben considerar factores externos que implicarían dificultades en los logros propuestos a saber: catástrofes naturales, disposición de los establecimientos para otros fines por indicación ministerial, cierre o fusión de establecimientos educacionales, y cese de actividades académicas de los establecimientos educacionales por movilizaciones estudiantiles y/o docentes.</p>
6	Porcentaje de comunas con convenio SENDA Previene que elaboran o actualizan Diagnósticos Comunales, respecto de las comunas con convenio SENDA Previene vigente para el año t.	(Número de comunas con convenio SENDA Previene vigente para el año t que elaboran o actualizan diagnóstico comunal en el año t/Número total de comunas con convenio SENDA Previene vigente para el año t) *100	Porcentaje	60%	131	218	<p>Se entenderá por comunas con convenio vigente aquellas que se hayan incorporado o actualizado mediante la total tramitación del acto administrativo correspondiente, con anterioridad al año t y a más tardar al 31 de mayo del mismo. Se considerará como actualizado el Diagnóstico Comunal que incorpore nuevos datos estadísticos sobre la comuna y/o información de campo realizada por el equipo comunal en el año t.</p>

**B) INDICADORES TRANSVERSALES**

N°	Nombre del Indicador 2018	Fórmula de cálculo 2018	Unidad de medida 2018	Meta 2018			Nota técnica 2018 (1)
				Meta	Numerador (1)	Denominador (1)	
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de accidentes del trabajo ocurridos en el año t / Promedio anual de trabajadores en el año t) * 100	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	(Número de trámites digitalizados al año t / Número total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1) * 100	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo) * 100	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	Número de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t / Número de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t) * 100	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas en el año t que no tuvieron oferentes / Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t) * 100	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(Número de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t / Número de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el año t) * 100	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(Número de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t / Número total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t) * 100	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

N°	Nombre del Indicador 2018	Fórmula de cálculo 2018	Unidad de medida 2018	Meta 2018			Nota técnica 2018 (1)
				Meta	Numerador (1)	Denominador (1)	
8	Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t	(Número de iniciativas de descentralización y/o desconcentración implementadas en el año t / Número total de iniciativas de descentralización y/o desconcentración comprometidas para el año t) * 100"	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
9	Índice de eficiencia energética.	(Consumo Total de Energía (CTE) en el año t / Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el Servicio en el año t)	kWh/m <sup>2</sup>	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
10	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(Número de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t / Número total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información) * 100	Porcentaje	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Nota:

(1) De acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Exento N°297 del año 2017, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) de los Servicios en el Año 2018, en los servicios que comprometen "Objetivo de Gestión 2", no corresponde para los indicadores de Gestión Transversal establecer "Nota técnica", "Meta año 2018" y valores para "Numerador" y "Denominador".